

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Suatu instansi dalam proses operasi mempunyai beberapa tujuan, diantaranya adalah untuk mengembangkan instansi. Di dalam mencapai tujuan tersebut instansi berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, hal ini dilakukan untuk dapat memberikan kontribusi yang memadai. Bertambahnya kualitas tersebut salah satunya dipengaruhi oleh tinggi rendahnya kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah sebagai suatu konsep yang menunjukkan adanya kaitan antara hasil kerja dengan waktu yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang pegawai. Seorang pegawai dinilai produktif jika ia mampu menghasilkan output atau produk yang lebih besar dari tenaga kerja lain untuk satuan waktu yang sama (J. Ravianto, 1995 : 11).

Suatu kebijakan manajemen merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan diri para pegawai (T. Hani Handoko, 1995 : 94). Suatu hal yang harus diperhatikan bahwa untuk menumbuhkan kelancaran kerja tersebut perlu dicari penyebab yang dapat menumbuhkan dorongan tersebut.

Banyak hal yang harus diperhatikan untuk mengelola bisnis perbankan agar dapat dicapai hasil yang maksimal. Definisi mengenai bank adalah suatu

badan yang bertujuan untuk memberikan kredit dan jasa-jasa, baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral (OP. Simorangkir, 1989 : 1). Ada yang mendefinisikan bank sebagai suatu badan yang tugas utamanya menghimpun dana dari pihak ketiga. Sedangkan definisi lain mengatakan, bank adalah suatu badan yang tugas utamanya sebagai perantara untuk menyalurkan penawaran dan permintaan kredit pada waktu yang ditentukan.

Ada beberapa hal yang ditempuh lembaga keuangan dan perbankan dalam rangka pengembangannya agar semakin efektif dan efisien di tengah persaingan jasa perbankan yang semakin tajam. Salah satu upaya tersebut melalui, peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah suatu ciri khas sebuah bank dan lebih merupakan citra lembaga agar dapat menimbulkan kepuasan para nasabah di PT. BPR Cita Dewi Karanganyar. Untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut dapat ditempuh dengan cara diantaranya dengan meningkatkan sistem operasional, meningkatkan kualitas personel, kemampuan pelayanan dan meningkatkan citra lembaga. Oleh karena itu, penting bagi PT. BPR Cita Dewi Karanganyar, untuk segera melakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan nasabahnya. Jika semua sudah menunjang, *frontliner*, ramah dalam memberikan pelayanan, unggul dalam teknologi, *network* dan produk, maka bank tersebut akan sulit ditandingi oleh bank lain. Namun permasalahan yang dihadapi pada

bank PT. BPR Cita Dewi Karanganyar saat ini adalah kurangnya menerapkan standar layanan yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai.

Dari uraian tersebut diatas, maka penulis mengambil judul “ANALISIS PENGARUH PENERAPAN STANDAR PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BPR CITA DEWI KARANGANYAR”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat diambil rumusan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan standar pelayanan yang meliputi sistem operasional, kualitas personal, kemampuan pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar?.
2. Manakah diantara faktor-faktor penerapan standar pelayanan yang paling dominan mempengaruhi kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara penerapan standar pelayanan yang meliputi sistem operasional, kualitas personal, kemampuan

pelayanan dan citra lembaga terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor penerapan standar pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPR Cita Dewi Karanganyar

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi penelitian lebih lanjut bagi lembaga atau peneliti lain dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan masalah penerapan standar pelayanan dan kepuasan nasabah secara khusus dan masalah sumber daya manusia secara umum.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi khasanah studi dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya untuk lembaga perbankan yang nantinya akan diteliti.

D. Sistematika Skripsi

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika skripsi

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini menguraikan tentang landasan-landasan teori yang mendukung pembahasan, diantaranya pengertian-pengertian

manajemen personalia, standar pelayanan, konsep kepuasan nasabah dan lain-lain.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini akan dibahas mengenai kerangka pemikiran, hipotesis, metode pengumpulan data, jenis data dan teknik analisis data penelitian.

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan gambaran umum mengenai lembaga yang dijadikan penelitian. Pada bab ini diuraikan tentang Sejarah berdirinya PT. BPR Cita Dewi Karanganyar, lokasi, struktur organisasi, personalia, produk yang dihasilkan, hasil analisis data dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas berdasarkan data yang diperoleh, serta saran-saran yang penulis sampaikan yang berkaitan dengan kebijakan dibidang personalia.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN